

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร
ในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
Personnel Satisfaction with the Management of the Administrators
in the Learning Promotion Center, Lat Krabang District, Bangkok

เยาวลักษณ์ ยาใจ¹, ผศ.ดร.ศักดิ์สิทธิ์ ชัตติยาสุวรรณ²

Yaowalak Yajai¹, Asst. Prof. Dr. Saksit Khattiyasuwana²

สังกัดคณะศิลปศาสตร์ หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

Abstract

This study aimed to: (1) examine the level of personnel satisfaction with the management of administrators, (2) compare satisfaction levels across gender, educational background, and work experience, and (3) identify problems, obstacles, and recommendations related to administrative management at the Learning Promotion Center, Lat Krabang District, Bangkok. The target population consisted of 45 personnel members. Data were collected through a structured questionnaire using a five-point Likert scale and open-ended questions. Parametric and descriptive methods were employed for data analysis.

The research findings indicate: 1) Personnel satisfaction with the administration of executives, both overall and in specific areas—academic administration, budget management, human resources administration, and general administration—is at the "highest" level. 2) A comparison of overall personnel satisfaction with executive administration, categorized by gender, educational background, and work experience, shows no significant difference in satisfaction levels. A more detailed analysis of specific areas also shows high consistency, confirming that personnel satisfaction is not different across these groups. 3) An analysis of problems and obstacles in executive administration, both overall and in specific areas, identified a lack of modern curriculum development plans, imbalanced budget allocation, an unclear human resources development plan, and issues with the work environment and equipment maintenance. Recommendations include improving infrastructure, budget management, individual human resources management systems, and increasing communication channels and personnel participation.

Keywords: Satisfaction, Administration and Learning Promotion Center

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และ (3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรในศูนย์จำนวน 45 คน ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ตและคำถามปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์พหุคูณและการพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า : 1) ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ภาพรวมทั้งหมด จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสอดคล้องสูง แสดงว่าความพึงพอใจของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน 3) ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของผู้บริหาร โดยรวมและรายด้าน พบว่า การขาดแผนพัฒนาหลักสูตรที่ทันสมัย การจัดสรรงบประมาณที่ไม่สมดุล การไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน และปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและการบำรุงรักษาอุปกรณ์ โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารงบประมาณ การพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลรายบุคคล และการเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของบุคลากร

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริหารงาน, ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้

บทนำ

การบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ผู้บริหารจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความสามารถในการนำองค์กรให้ปรับตัวและพัฒนาได้อย่างทันต่อสถานการณ์ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรเท่านั้น แต่ยังส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอีกด้วย บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร (สมใจ ลักษณะ. 2560)

ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่ประชาชนในพื้นที่เขตตลาดกระบี่ มีภารกิจในการ จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย ส่งเสริมการอ่าน พัฒนาแหล่งเรียนรู้และจัดบริการทางวิชาการแก่ชุมชน โดยมีบุคลากรทั้งในส่วนของผู้บริหาร ครู นักวิชาการ และเจ้าหน้าที่สนับสนุนในการขับเคลื่อนภารกิจดังกล่าว การบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จใน การดำเนินงานและความพึงพอใจของบุคลากร ในช่วงที่ผ่านมา ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตตลาดกระบี่ ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานและนโยบายเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนนโยบายการปฏิรูป

การศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร ทั้งในด้านการปรับตัว การยอมรับการเปลี่ยนแปลง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563) และจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า บุคลากรในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง มีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันต่อการบริหารงานของผู้บริหารในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน ตลอดจนความเข้าใจในนโยบายและแนวทางการบริหารงานของผู้บริหาร (สัมภาษณ์บุคลากรศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง, 2024)

จากการศึกษาผู้วิจัยได้ค้นพบปัญหาสำคัญหลายประการในการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและการดำเนินงานของศูนย์ฯ ในภาพรวม ปัญหาเหล่านี้สามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้านหลัก ๆ ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ดังต่อไปนี้ 1. ปัญหาด้านการบริหารงานวิชาการ ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้กำลังเผชิญกับความท้าทายอย่างมากในการบริหารงานวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขาดแผนการพัฒนาลำดับที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและยุคดิจิทัล ทำให้หลักสูตรที่นำเสนออาจไม่ตอบโจทย์ผู้เรียนและสถานการณ์ปัจจุบัน 2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ ในด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า การจัดสรรงบประมาณไม่สมดุลระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้บางกิจกรรมได้รับการสนับสนุนไม่เพียงพอ ขณะที่บางกิจกรรมอาจได้รับการจัดสรรมากเกินไป 3. ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลเป็นอีกหนึ่งจุดอ่อนที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขาดแผนพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบและต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองและเพิ่มพูนทักษะ และ 4. ปัญหาด้านการบริหารทั่วไป ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์ฯ คือ ปัญหา ด้านระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศของศูนย์ฯ ยังคงเป็นปัญหาสำคัญ ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน ทำให้การเข้าถึงและใช้งานข้อมูลเป็นไปอย่างยากลำบาก การจัดเก็บและค้นหาข้อมูลที่ไม่เป็นระบบ ทำให้เสียเวลาและทรัพยากรในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการและการรายงานผลที่ไม่ตรงเวลาและไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การตัดสินใจและการวางแผนขาดข้อมูลที่น่าเชื่อถือ (สัมภาษณ์บุคลากร ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง, 2024)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของผู้บริหารในด้านต่าง ๆ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่เขตลาดกระบังต่อไป และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน ที่คล้ายคลึงกันในพื้นที่อื่น ๆ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 45 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในพื้นที่ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ.2567 – มีนาคม 2568

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้หลากหลายแง่มุม

รัตนภรณ์ บุญมี (2563) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกในเชิงบวกของบุคลากรที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สมชาย วงศ์เกษม (2564) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน โดยเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการทำงานกับความคาดหวังที่บุคคลนั้นมีต่องาน

ปรีชา พลอยเพชร (2565) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การทำงานหรือคุณลักษณะของงาน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานโดยรวม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกในเชิงบวกของบุคลากรที่มีต่องาน ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาโดย Abraham Maslow โดยมีหลักการสำคัญว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป (วิกิาวดี แสนทริสุข. 2563) ประกอบด้วย 5 ขั้น ได้แก่

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน และเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ในบริบทการทำงาน หมายถึง ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัย และสวัสดิการที่เหมาะสม

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับการยอมรับ มิตรภาพ และความรักจากผู้อื่น ในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการนับถือ การยอมรับและการชื่นชมจากผู้อื่น รวมถึงความภาคภูมิใจในตนเอง ในการทำงาน หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง และการมอบหมายความรับผิดชอบที่สำคัญ

1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองให้สมบูรณ์ที่สุด ในการทำงาน หมายถึง การได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การมีอิสระในการทำงาน และโอกาสในการเติบโตก้าวหน้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

ความหมายของการบริหารงาน

การบริหารงานเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันของบุคคลและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารงานไว้หลากหลาย ดังนี้

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2563) ให้ความหมายว่า การบริหารงาน หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกันของบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์กร โดยการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วรัญญา ดิโลกะวิชัย (2564) กล่าวว่า การบริหารงาน คือ การดำเนินงานของผู้บริหารในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ธีรวุฒิ เอกะกุล (2565) ให้ความหมายว่า การบริหารงาน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการนำทรัพยากรการบริหารมาประกอบการตามกระบวนการบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารงาน หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกันของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร โดยการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทฤษฎีการบริหารงาน

1. ทฤษฎีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management)
2. ทฤษฎีการบริหารเชิงกระบวนการ (Administrative Process Theory)
3. ทฤษฎีการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management Theory)
4. ทฤษฎีการบริหารสมัยใหม่ (Modern Management Theory)

จากการทบทวนเอกสาร สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ 1. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและองค์กรโดยรวม นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือทัศนคติหรือความรู้สึกเชิงบวกของบุคลากรที่มีต่องาน สภาพแวดล้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองของความต้อการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายความพึงพอใจได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่ชี้ให้เห็นว่าการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานไปจนถึงขั้นสูง เช่น การได้รับการยอมรับนับถือและความสำเร็จในชีวิต ล้วนนำไปสู่ความพึงพอใจ นอกจากนี้ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กยังระบุว่ายังมีปัจจัยจูงใจ ที่ช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจ ส่วนทฤษฎีความเสมอภาคของอาดัมส์ เน้นย้ำถึงความสำคัญของการรับรู้ความเป็นธรรมในการได้รับผลตอบแทนเมื่อเทียบกับความพยายาม ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน 2. การบริหารงานที่ดีเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร การบริหารงานที่ครอบคลุมถึงกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม เพื่อให้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทฤษฎีการบริหารงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ที่เน้นประสิทธิภาพ, การบริหารเชิงกระบวนการที่เน้นหน้าที่ของผู้บริหาร หรือ การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจ ล้วนชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่แตกต่างกัน แต่มีเป้าหมายร่วมกันคือการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ งานวิจัยหลายชิ้นยังยืนยันว่า การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านภาวะผู้นำ การสื่อสารภายในองค์กร การพัฒนาบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ล้วนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งให้นิยามอย่างชัดเจนว่า ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นผลมาจากปัจจัยหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงภาวะผู้นำที่ดี การสื่อสารที่ชัดเจน การสร้างโอกาสในการพัฒนา การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นบวก และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการตัดสินใจและดำเนินงานต่าง ๆ การบริหารงานที่ดีเหล่านี้ไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจ แต่ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและภาพรวมขององค์กรด้วย ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับงานวิจัยที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้เขตลาดกระบังต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทั้งหมดในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 45 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประมวลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหาร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 นำหนังสือจากหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันรัชต์ภาคย์ พร้อมกับแบบสอบถามเดินทางไปพบกลุ่มประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 45 ราย เพื่อชี้แจงและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 จัดส่งแบบสอบถาม จำนวน 45 ฉบับ ไปยังข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

1.3 ติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง เพื่อให้ได้แบบสอบถามครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 45 ฉบับ คิดเป็น 100%

2. การจัดทำข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ส่งคืนมาทั้งหมด

2.2 นำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ

2.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์แปลผลเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามและการแปลความหมายของคะแนนที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ที่ 1, 2 และ 3 โดยเน้นการใช้สถิติเพื่อสรุปและเปรียบเทียบข้อมูล โดยใช้ค่าประชากร (Parameter)

1.1 ค่าความถี่และร้อยละ ใช้แสดงสัดส่วนของข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (μ) ใช้คำนวณหาระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยจะช่วยให้เห็นภาพรวมว่าบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด (เช่น น้อย ปานกลาง มาก)

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ใช้แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความพึงพอใจเฉพาะกลุ่ม เพื่อดูว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่น้อย แสดงว่าข้อมูลมีความใกล้เคียงกันมาก

1.4 ค่า C.V. เปรียบเทียบการกระจายของข้อมูลระหว่างกลุ่มเป้าหมาย (Best, J. W., & Kahn, J. V. 2014) แนวทางการวิเคราะห์

- 1) หาก μ สูง และ CV ต่ำ กลุ่มมีแนวโน้มดีและมีความสม่ำเสมอ
- 2) หาก μ สูง แต่ CV สูง คะแนนรวมดี แต่การกระจายสูง แสดงความไม่สม่ำเสมอ
- 3) หาก μ ต่ำ แต่ CV ต่ำ อาจไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายหรือยังไม่มีการพัฒนา แต่มีความเสถียร
- 4) หาก μ ต่ำ และ CV สูง กลุ่มมีปัญหาทั้งผลลัพธ์และเสถียรภาพ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	μ	แปลผล	σ	แปลผล
1. ด้านการบริหารงานวิชาการ	4.75	มากที่สุด	0.21	สอดคล้องมาก
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	4.77	มากที่สุด	0.22	สอดคล้องมาก
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.93	มากที่สุด	0.11	สอดคล้องมาก
4. ด้านการบริหารทั่วไป	4.88	มากที่สุด	0.18	สอดคล้องมาก
รวม	4.83	มากที่สุด	0.09	สอดคล้องมาก

ค่าพารามิเตอร์ $\mu \geq 4.21$ $\sigma \leq 0.50$
ระดับ มากที่สุด สอดคล้องมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารด้านการบริหารงานวิชาการ, ด้านการบริหารงบประมาณ, ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป มีความสอดคล้องมาก แสดงว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรเป็นเอกฉันท์

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่ง เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผันเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้	ชาย (N = 17)			หญิง (N = 28)		
	μ	σ	C.V.	μ	σ	C.V.
1. ด้านการบริหารงานวิชาการ	4.72	0.26	5.50	4.77	0.18	3.77
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	4.71	0.24	5.09	4.81	0.20	4.15
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.92	0.12	2.43	4.94	0.11	2.22
4. ด้านการบริหารทั่วไป	4.92	0.17	3.45	4.86	0.18	3.70
รวม	4.81	0.09	1.87	4.84	0.08	1.65

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผันเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากร จำแนกตามเพศ ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผันเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงาน ของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 20)			ปริญญาตรี (N = 16)			สูงกว่าปริญญาตรี (N = 9)		
	μ	σ	C.V.	μ	σ	C.V.	μ	σ	C.V.
1. ด้านการบริหารงานวิชาการ	4.75	0.22	4.63	4.81	0.19	3.95	4.64	0.19	4.09
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	4.69	0.23	4.90	4.84	0.21	4.33	4.84	0.17	3.51
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.94	0.09	1.82	4.91	0.13	2.64	4.93	0.14	2.83
4. ด้านการบริหารทั่วไป	4.89	0.14	2.86	4.82	0.23	4.77	4.96	0.13	2.62
รวม	4.82	0.07	1.45	4.85	0.11	2.26	4.84	0.06	1.23

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผันเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผันเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงาน ของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้	น้อยกว่า 5 ปี (N = 11)			5 – 10 ปี (N = 25)			มากกว่า 10 ปี (N = 9)		
	μ	σ	C.V.	μ	σ	C.V.	μ	σ	C.V.
1. ด้านการบริหารงานวิชาการ	4.80	0.18	3.75	4.70	0.22	4.68	4.84	0.17	3.51
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	4.75	0.20	4.21	4.78	0.24	5.02	4.80	0.20	4.16
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.95	0.09	1.81	4.90	0.13	2.65	4.98	0.07	1.40
4. ด้านการบริหารทั่วไป	4.84	0.20	4.13	4.90	0.16	3.26	4.87	0.20	4.10
รวม	4.83	0.06	1.24	4.82	0.10	2.07	4.87	0.08	1.64

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผันเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ไม่ต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง ครอบคลุมทั้งด้านการบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และไม่มีความสุขในการทำงาน

ข้อเสนอแนะที่นำเสนอจะช่วยปรับปรุงความพึงพอใจของบุคลากรทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน หากสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีแรงจูงใจในการทำงาน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริม การเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร” พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน สามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้อาจนำไปสู่ความคาดหวังและมุมมองที่แตกต่างกันต่อการบริหารงาน ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานนานกว่าอาจมีความคาดหวังที่แตกต่างจากผู้เริ่มต้น หรือผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าอาจให้ความสำคัญกับโอกาสในการพัฒนาตนเองมากกว่า

2. ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารโดยรวม

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร เพ็ชรเรือง (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลลักษณ์ พงษ์โสภา (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย วงศ์ทองดี (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหาร จำแนกตามด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร รายงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริหารทั่วไป และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชญาดา แก้วสีขาว (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนด้านการบริหารงานบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป และด้านการบริหารงานวิชาการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรูญ บุญธรรม และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มเครือข่าย นครัญญะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มเครือข่าย นครัญญะ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารทั่วไป และด้านการบริหารงบประมาณ ตามลำดับ

สรุปผล

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ภาพรวมทั้งหมด จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสอดคล้องสูง แสดงว่าความพึงพอใจของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน และผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของผู้บริหาร โดยรวมและรายด้าน พบว่า การขาดแผนพัฒนาหลักสูตรที่ทันสมัย การจัดสรรงบประมาณที่ไม่สมดุล การไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน และปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและการบำรุงรักษาอุปกรณ์ โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารงบประมาณ การพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล รายบุคคล และการเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การบริหารงาน ผู้บริหารควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารงานระยะยาว 3 - 5 ปี โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างสมดุล พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน
2. การจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม หน่วยงานต้นสังกัดควรพิจารณาเพิ่มงบประมาณสำหรับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล ควรมีการทบทวนและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคล โดยเน้นการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงาน การจัดระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การปรับปรุงการบริหารงานวิชาการ ด้วยการ 1) จัดทำแผนการจัดซื้อสื่อและอุปกรณ์การเรียนรู้ให้ทันสมัยและเพียงพอ 2) พัฒนาระบบการประสานงานระหว่างกลุ่มงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 3) สร้างระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานวิชาการที่เป็นระบบ
2. การปรับปรุงการบริหารงบประมาณ ด้วยการ 1) ปรับปรุงขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณให้รวดเร็วและไม่ซับซ้อน 2) พัฒนาระบบการวางแผนและการใช้งบประมาณให้เป็นระบบมากขึ้น และ 3) แสวงหาแหล่งงบประมาณเพิ่มเติมจากภาคเอกชนและองค์กรชุมชน
3. การปรับปรุงการบริหารงานบุคคล ด้วยการ 1) จัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ 2) พัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 3) เพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจ
4. การปรับปรุงการบริหารทั่วไป ด้วยการ 1) จัดทำแผนการปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยและใช้งานง่าย และ 3) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการจัดกลุ่มสนทนา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในแต่ละด้านอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้แห่งอื่น ๆ เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดได้
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรนอกเหนือจากปัจจัย ด้านการบริหารงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร ภาระงาน หรือภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยตรง

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยนี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ที่ชี้ให้เห็นถึงความ “สวนทาง” กันระหว่าง ความพึงพอใจสูงของบุคลากร กับ ปัญหาและอุปสรรคที่มีอยู่จริงในการบริหารงานของผู้บริหาร โดยปกติแล้ว ความพึงพอใจของบุคลากรควรจะสะท้อนถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและปราศจากปัญหา แต่ผลการศึกษาค้นคว้ากลับพบว่า แม้บุคลากรจะมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทว่าเมื่อเจาะลึกถึง ปัญหาและอุปสรรค กลับพบว่ามีประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนในทุกด้าน ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป

องค์ความรู้ใหม่นี้จึงเป็นเครื่องยืนยันว่า การวัดเพียงแค่ “ความพึงพอใจ” อย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ หรือไม่ สามารถสะท้อนภาพรวมที่แท้จริงของการบริหารงานได้ทั้งหมด เพราะความเป็นไปได้อีกว่าบุคลากรอาจจะแสดงความพึงพอใจในระดับสูงด้วยเหตุผลอื่น ๆ เช่น ความเกรงใจ หรือการที่มองว่าปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้เป็นเรื่องปกติที่ต้องเจอ และไม่ได้ลดทอนความพึงพอใจโดยรวมของพวกเขา ส่งผลให้เกิด “ช่องว่างของการรับรู้” ระหว่างผู้บริหารที่อาจมองว่าการบริหารงานของตนดีอยู่แล้ว (จากการประเมินความพึงพอใจ) กับความเป็นจริงที่มีปัญหาเชิงโครงสร้างรอการแก้ไขอยู่

องค์ความรู้ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจของบุคลากรไม่แตกต่างกันตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานส่งผลกระทบต่อบุคลากรในวงกว้างอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าพวกเขาจะเป็นใครหรือทำงานมานานแค่ไหนก็ตาม

References

- Best, J. W., & Kahn, J. V. (2014). Research in education (10th ed.). Pearson Education.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *ข้อมูลศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2568 จาก <https://www.dla.go.th/index.jsp>
- จรรยา บุญธรรม และคณะ. (2564). ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มเครือข่าย นครชัยยะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. *Journal of Roi Kaensarn Academi* ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 ประจำ เดือนกุมภาพันธ์ 2565. หน้า 237– 253
- ณัฐพร เพ็ชรเรือง. (2563). การออกแบบผลงานสร้างสรรค์จากความหมายของสี โดยใช้กระบวนการทำนาฏศิลป์ไทย. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี* ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2563
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2565). *การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้*. อุบลราชธานี: วิทยาการพิมพ์ 1973.
- รัตนภรณ์ บุญมี. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรัญญา ติโลกะวิชัย. (2564). การใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ช่วงสถานการณ์ Covid-19. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 เม.ย.-มิ.ย. 64

วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา. (2555). *สุขวิทยาจิต*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.สมใจ ลักษณะ.
2560)

สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2555). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในหลักวิชาชีพทางการศึกษา*.
กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.